

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### IV.1 Deskripsi Objek Penelitian

##### IV.1.1 Sejarah JNE

Jasa pengiriman barang merupakan hal yang dibutuhkan untuk mempermudah pengiriman atau pendistribusian barang. Di dukung keadaan Indonesia yang berbentuk kepulauan. Tentu hal ini sangat menjadi pendukung untuk bertumbuhnya perusahaan pengiriman barang di Indonesia.

Bernama resmi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, awal mula Sejarah JNE yang dilahirkan pada 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Superano. Merupakan ekspansi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) yang berfokus pada kurir internasional, dari sinilah JNE dibentuk.

Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah sendiri. Karena itu, keduanya menjadi saingan dan akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen diri sendiri. JNE meluncurkan logonya sendiri pada tahun 2000 dan berpisah dari TIKI. JNE lalu berusaha melakukan inovasi dengan memberikan layanan yang berbeda dengan TIKI. Kesan awal, masyarakat menganggap layanan JNE lebih mahal dari yang lainnya. Ini karena segmen yang dibidik memang segmen premium. Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, logistic, money remittance hingga jasa kargo. Sebagai sister company dengan TIKI, secara etika bisnis, JNE menghadapi kesulitan tidak boleh beradu fasilitas tracking sistem dan layanan dengan TIKI. Namun, ternyata industri pengiriman berkembang dan pasarnya ikut membesar sehingga JNE tidak perlu berebut pasar. Peluang yang ada pada saat ini dimanfaatkan oleh JNE untuk mengembangkan usaha secara maksimal terbukti dengan saat ini sendiri JNE sudah memiliki lebih dari 6.000 titik outlet dan terus berkembang, serta memiliki lebih dari 40.000 orang karyawan dan akan terus bertambah seiring berjalan waktu. Keseriusan JNE untuk memuaskan pelanggannya dibuktikan dengan adanya sistem *online* agar konsumen dapat mengetahui

keberadaan paket. JNE sendiri mengedepankan pengembangan sumber daya baik manusia maupun teknologi hal ini di sesuaikan dengan perkembangan alat yang dimiliki oleh JNE seperti mesin X-ray, hingga komunikasi satelit sendiri.

## IV.2 Deskripsi Data Objek

### IV.2.1 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini, data responden digunakan untuk memberikan gambaran deskripsi menurut status pekerjaan dan pernah menggunakan JNE atau tidak. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 75 responden secara acak (*Random sampling*).

#### 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Hasil penelitian pada gambar diagram menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 64 orang atau 85% sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 11 orang atau 15%. Karena pengisian kuesioner lebih banyak yang merespond untuk mengisi *google form* adalah laki-laki.

Gambar 4. Diagram persentase jenis kelamin responden



Sumber: data diolah

#### 2. Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan

Gambar diagram menunjukkan jumlah responden berdasarkan status pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 45 responden atau 60%, kemudian wirausaha 18 responden atau 24%, Pegawai swasta 6 responden atau 8%,

Dikaprio Dewantoro, 2020

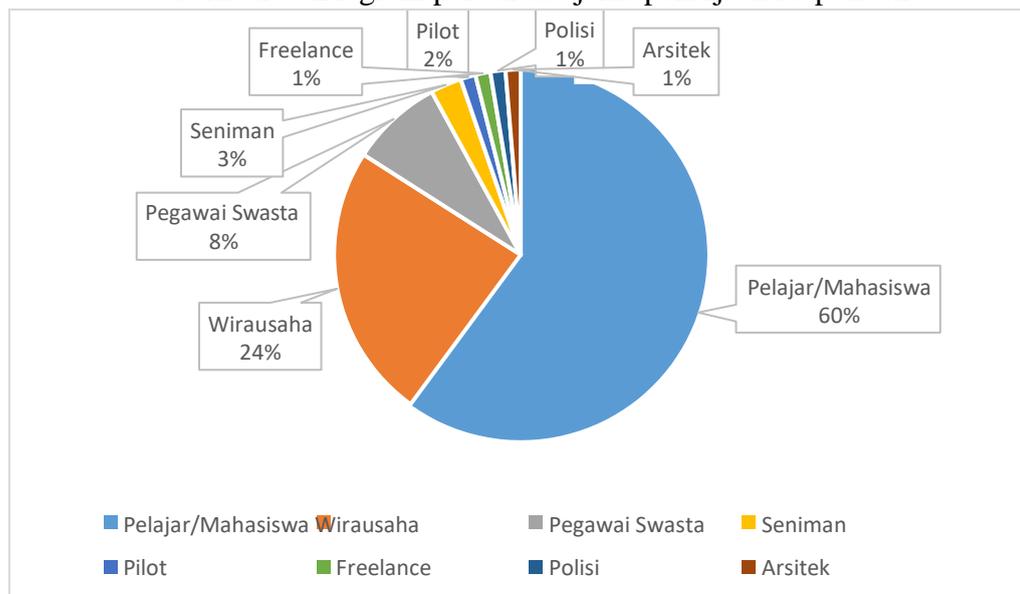
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Seniman 2 responden atau 3%, dan Pilot 2%, Freelance, Polisi, Arsitek masing-masing 1 responden atau 1%. Jika dilihat maka responden paling tinggi adalah Pelajar/Mahasiswa hal ini disebabkan banyaknya pelajar/mahasiswa yang sering berbelanja online atau berdagang online sehingga menggunakan JNE sebagai kurir.

Gambar 5. Diagram persentase jenis pekerjaan responden



Sumber: data diolah

#### IV.2.2 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif responden mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Persepsi responden tersebut digambarkan dengan teknik skoring. Perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} : \frac{(\%F1X1)+(\%F2X2)+(\%F3X3)+(\%F4X4)+(\%F5X5)}{5}$$

5

Dimana :

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5

Kemudian persentase tersebut diinterpretasikan dengan melihat tabel interpretasi nilai indeks responden dibawah ini:

Tabel 11. Interpretasi Nilai Indeks Responden

Nilai Index	Interpretasi
15,00 – 35,00	Rendah
35,01 – 55,00	Sedang
55,01 – 75,00	Tinggi

Sumber: *Ferdinand (2011, hlm.324)*

Berikut perhitungan indeks jawaban responden atas pertanyaan yang telah diajukan pada penelitian ini:

1. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas pelayanan  
Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur dengan 10 butir pernyataan. Hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas pelayanan

kualitas pelayanan											
Kualitas Pelayanan	F1	%	F2	%	F3	%	F4	%	F5	%	Indeks
KP1	0	0,00	0	0,00	3	4,00	43	57,33	29	38,67	65,20
KP2	1	1,33	6	8,00	2	2,67	34	45,33	32	42,67	63,00
KP3	2	2,67	5	6,67	5	6,67	32	42,67	31	41,33	62,00
KP4	0	0,00	4	5,33	6	8,00	32	42,67	33	44,00	63,80
KP5	0	0,00	5	6,67	5	6,67	30	40,00	35	46,67	64,00
KP6	1	1,33	4	5,33	5	6,67	34	45,33	31	41,33	63,00
KP7	1	1,33	6	8,00	6	8,00	36	48,00	26	34,67	61,00
<b>KP8</b>	<b>1</b>	<b>1,33</b>	<b>8</b>	<b>10,67</b>	<b>8</b>	<b>10,67</b>	<b>33</b>	<b>44,00</b>	<b>25</b>	<b>33,33</b>	<b>59,60</b>
KP9	0	0,00	6	8,00	9	12,00	26	34,67	34	45,33	62,60
<b>KP10</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>1</b>	<b>1,33</b>	<b>2</b>	<b>2,67</b>	<b>40</b>	<b>53,33</b>	<b>32</b>	<b>42,67</b>	<b>65,60</b>
Rata-Rata Total Indeks											62,98

Sumber: *Data diolah*

Dikaprio Dewantoro, 2020

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Berdasarkan tabel diatas penilaian variabel kualitas pelayanan, terdapat nilai tertinggi dan terendah pada butir 1 sampai dengan 10. Nilai tertinggi terdapat pada butir pernyataan KP10 dengan nilai indeks sebesar 65,60%. Nilai indeks sebesar 65,60% menurut tabel interpretasi nilai persentase responden termasuk dalam kategori tinggi dengan pernyataan keterampilan karyawan membuat konsumen merasa dilayani dengan baik, yang berarti responden setuju karyawan JNE memiliki keterampilan dalam melayani konsumen. Sedangkan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan KP8 dengan nilai indeks sebesar 59,60%. Sehingga jika dilihat menurut tabel interpretasi masih masuk kategori tinggi, dengan pernyataan karyawan JNE sigap apabila ada pelanggan yang memerlukan pelayanan segera (*urgent*). Dengan hasil yang didapatkan maka responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Rata-rata indeks skor jawaban variabel kualitas pelayanan diperoleh sebesar 62,98%. Berdasarkan kategori indeks skor pada tabel interpretasi nilai persentase responden, maka rata-rata tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa konsumen menginterpretasikan kualitas pelayanan JNE sangat baik.

## 2. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ketepatan waktu pengiriman

Variabel ketepatan waktu pengiriman pada penelitian ini diukur dengan 6 butir pernyataan. Hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban terhadap variabel ketepatan waktu pengiriman dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan waktu pengiriman

ketepatan waktu pengiriman											
Ketepatan waktu pengiriman	F1	%	F2	%	F3	%	F4	%	F5	%	Indeks
KWP1	2	2,67	11	14,67	9	12,00	29	38,67	24	32,00	57,40
KWP2	0	0,00	0	0,00	3	4,00	41	54,67	31	41,33	65,60

KWP3	0	0,00	5	6,67	1	1,33	37	49,33	32	42,67	64,20
KWP4	0	0,00	2	2,67	6	8,00	35	46,67	32	42,67	64,40
KWP5	1	1,33	6	8,00	2	2,67	35	46,67	31	41,33	62,80
KWP6	0	0,00	3	4,00	5	6,67	39	52,00	28	37,33	63,40
Rata-Rata Total Indeks											62,97

Sumber: *Data diolah*

Berdasarkan diatas penilaian variabel ketepatan waktu pengiriman, terdapat nilai tertinggi dan terendah pada butir 1 sampai dengan 6. Nilai tertinggi terdapat pada butir pernyataan KWP2 dengan nilai indeks sebesar 65,60%. Nilai indeks sebesar 65,60% menurut tabel interpretasi nilai persentase responden termasuk dalam kategori tinggi dengan pernyataan kurir JNE menggunakan kendaraan sesuai dimensi paket yang di antarkan yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan KWP1 dengan nilai indeks sebesar 57,40%. Sehingga jika dilihat menurut tabel interpretasi nilai persentase responden termasuk dalam kategori tinggi yang menyatakan responden tidak setuju kurir JNE mengantarkan paket menggunakan kendaraan yang sebagaimana peruntukannya.

Rata-rata indeks skor jawaban variabel ketepatan waktu pengiriman diperoleh sebesar 62,97%. Berdasarkan kategori indeks skor pada tabel interpretasi nilai persentase responden, maka rata-rata tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman JNE sangat baik.

### 3. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas tracking sistem

Variabel fasilitas tracking sistem pada penelitian ini diukur dengan 6 butir pernyataan. Hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban terhadap variabel fasilitas tracking sistem dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas tracking sistem

Fasilitas tracking sistem											
Fasilitas Tracking Sistem	F1	%	F2	%	F3	%	F4	%	F5	%	Indeks
FTS1	0	0,00	3	4,00	3	4,00	32	42,67	37	49,33	65,60
FTS2	1	1,33	4	5,33	3	4,00	34	45,33	33	44,00	63,80
<b>FTS3</b>	<b>1</b>	<b>1,33</b>	<b>4</b>	<b>5,33</b>	<b>6</b>	<b>8,00</b>	<b>36</b>	<b>48,00</b>	<b>28</b>	<b>37,33</b>	<b>62,20</b>
FTS4	0	0,00	0	0,00	3	4,00	44	58,67	28	37,33	65,00
<b>FTS5</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>3</b>	<b>4,00</b>	<b>2</b>	<b>2,67</b>	<b>33</b>	<b>44,00</b>	<b>37</b>	<b>49,33</b>	<b>65,80</b>
FTS6	0	0,00	4	5,33	3	4,00	38	50,67	30	40,00	63,80
Rata-Rata Total Indeks											64,36

Sumber: *Data diolah*

Berdasarkan tabel diatas penilaian variabel fasilitas tracking sistem, terdapat nilai tertinggi dan terendah pada butir 1 sampai dengan 6. Nilai tertinggi terdapat pada butir pernyataan FTS5 dengan nilai indeks sebesar 65,80%. Nilai indeks sebesar 65,80% menurut tabel interpretasi nilai persentase responden termasuk dalam kategori tinggi yang menyatakan paket pelanggan dapat mudah dilacak dengan *website tracking system* JNE berarti konsumen setuju dengan pernyataan tersebut. Dan nilai terendah terdapat pada FTS3 dengan nilai indeks sebesar 62,20%. Nilai indeks sebesar 62,20% menurut tabel interpretasi nilai termasuk kategori tinggi yang menyatakan konsumen kurang setuju dengan pernyataan website untuk mengetahui berbagai layanan JNE mudah di pahami.

Rata-rata indeks skor jawaban variabel fasilitas tracking sistem diperoleh sebesar 64,36%. Berdasarkan kategori indeks skor pada tabel interpretasi nilai persentase responden, maka rata-rata tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa konsumen menginterpretasikan fasilitas tracking JNE sangat baik.

#### 4. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini diukur dengan 6 butir pernyataan. Hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban terhadap variable kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan

kepuasan pelanggan											
Kepuasan pelanggan	F1	%	F2	%	F3	%	F4	%	F5	%	Indeks
KPL1	0	0,00	0	0,00	3	4,00	43	57,33	29	38,67	65,20
KPL2	0	0,00	4	5,33	1	1,33	33	44,00	37	49,33	65,60
<b>KPL3</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>4</b>	<b>5,33</b>	<b>6</b>	<b>8,00</b>	<b>29</b>	<b>38,67</b>	<b>36</b>	<b>48,00</b>	<b>64,40</b>
KPL4	0	0,00	4	5,33	1	1,33	36	48,00	34	45,33	65,00
KPL5	0	0,00	4	5,33	4	5,33	32	42,67	35	46,67	64,60
<b>KPL6</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>4</b>	<b>5,33</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>34</b>	<b>45,33</b>	<b>37</b>	<b>49,33</b>	<b>65,80</b>
Rata-Rata Total Indeks											65,10

Sumber: Data *diolah*

Berdasarkan tabel diatas penilaian variabel kepuasan pelanggan, terdapat nilai tertinggi dan terendah pada butir 1 sampai dengan 6. Nilai tertinggi terdapat pada butir pernyataan KPL6 dengan nilai indeks sebesar 65,80%. Nilai indeks sebesar 65,80% menurut tabel interpretasi nilai persentase responden termasuk dalam kategori tinggi yang menyatakan responden setuju dengan pernyataan akan merekomendasikan JNE kepada orang lain/kerabat/keluarga/teman. Sedangkan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan KPL3 dengan nilai indeks sebesar 64,40%. Sehingga jika dilihat menurut tabel interpretasi nilai persentase responden termasuk dalam kategori tinggi yang menyatakan responden akan selalu menggunakan jasa JNE untuk hal berkiriman barang.

Rata-rata indeks skor jawaban variabel kepuasan pelanggan diperoleh sebesar 65,10%. Berdasarkan kategori indeks skor pada tabel interpretasi nilai persentase responden, maka rata-rata tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa konsumen setuju kepuasan pelanggan JNE sangat baik.

Dikaprio Dewantoro, 2020

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

### IV.3 Analisa Data dan Uji Hipotesis

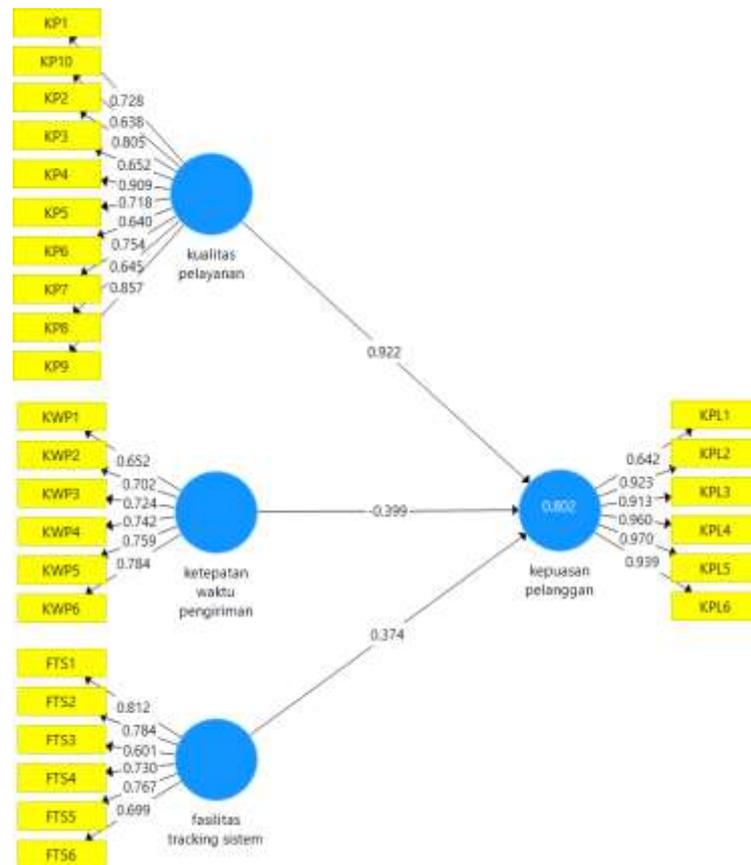
Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang diolah dengan menggunakan model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

#### IV.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan dari kuesioner serta menguji validitas dan reliabilitas data yang diolah dengan menggunakan dua model, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

##### IV.3.1.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil uji validitas diagram jalur awal dengan SmartPLS 3.2 menunjukkan diagram jalur awal yang terbentuk. Hal tersebut dilakukan untuk menguji model apakah sudah memenuhi *convergent validity* yaitu apakah *loading factor* indikator untuk masing-masing butir pernyataan tentang kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan sudah memenuhi *convergent validity*. Berikut adalah diagram jalur yang terbentuk:

Gambar 6. *Outer Model*

Sumber: Hasil output SmartPLS 3.2

Indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. jika pada riset tahap pengembangan skala *loading* 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima (Ghozali, 2014 hlm 39). Berdasarkan pada gambar ...diatas, setiap instrumen pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan yang memiliki nilai *factor loading*  $< 0,50$  akan dihilangkan dan tidak diikutsertakan dalam analisis pengujian data selanjutnya.

Untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai *factor loading*  $> 0,50$  sehingga kriteria valid dan tidak ada kendala pada indikatornya.

Hasilnya dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dari indikator mengenai variabel Kualitas pelayanan, Ketepatan waktu pengiriman, Fasilitas tracking sistem, dan Kepuasan pelanggan telah memenuhi syarat dan dinyatakan valid karena semua nilai *factor loading*  $> 0,50$ . Artinya dalam merancang model

Dikaprio Dewantoro, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

pengukuran (*outer model*) dinyatakan telah berhasil karena memenuhi syarat, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya..

#### IV.3.1.2 Uji Validitas Konvergen

Hasil *output* SmartPLS 3.2 didapatkan nilai *loading factor* masing-masing pada setiap instrument dalam indikator tentang kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Tabel 16. *Outer Loading Factor* Hasil Output PLS

	Kualitas Pelayanan	Ketepatan waktu pengiriman	Fasilitas tracking sistem	Kepuasan pelanggan
KP1	0.728			
KP2	0.805			
KP3	0.652			
<b>KP4</b>	<b>0.909</b>			
KP5	0.718			
<b>KP6</b>	<b>0.640</b>			
KP7	0.754			
KP8	0.645			
KP9	0.857			
KP10	0.638			
<b>KWP1</b>		<b>0.652</b>		
KWP2		0.702		
KWP3		0.724		
KWP4		0.742		
KWP5		0.759		
<b>KWP6</b>		<b>0.939</b>		
<b>FTS1</b>			<b>0.812</b>	
FTS2			0.784	
<b>FTS3</b>			<b>0.601</b>	
FTS4			0.730	
FTS5			0.767	
FTS6			0.699	
<b>KPL1</b>				<b>0.642</b>
KPL2				0.923
KPL3				0.913
KPL4				0.960
<b>KPL5</b>				<b>0.970</b>
KPL6				0.939

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.2*

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa semua nilai *loading factor* > 0,50 untuk setiap instrumen pada indikator disetiap variabelnya. nilai *loading factor* yang terbesar pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada pernyataan KP4 dengan nilai *loading factor* sebesar 0,909 dan yang terkecil terdapat pada pernyataan KP6 dengan nilai *loading factor* 0,640. Kemudian untuk variabel ketepatan waktu pengiriman nilai *loading factor* terbesar terdapat pada pernyataan KWP6 dengan nilai 0,939 dan yang terkecil terdapat pada pernyataan KWP1 dengan nilai *loading factor* 0,652. Kemudian untuk variabel fasilitas tracking sistem nilai *loading factor* terbesar terdapat pada FTS1 dengan nilai 0,812 dan yang terkecil pada FTS3 dengan nilai *loading factor* 0.601. kemudian untuk kepuasan pelanggan nilai *loading factor* terdapat pada KPL5 dengan nilai 0,970 dan yang terkecil terdapat pada KPL1 dengan nilai *loading factor* sebesar 0,642. Dapat disimpulkan bahwa instrumen pernyataan pada indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi persyaratan uji validitas konvergen (*convergent validity*).

#### IV.3.1.3 Uji Validitas Diskriminan

Hasil output software SmartPLS 3.2 didapatkan nilai *Fornell-Lacker Criterium* dan nilai AVE dari masing-masing instrumen pernyataan pada indikator tentang variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Tabel 17. *Fornell-Lacker Criterium*

	Fasilitas tracking sistem	Kepuasan pelanggan	Ketepatan waktu pengiriman	Kualitas pelayanan
Fasilitas tracking sistem	<b>0,736</b>			
Kepuasan pelanggan	0,814	<b>0,898</b>		
Ketepatan waktu pengiriman	0,846	0,864	<b>0,729</b>	
Kualitas pelayanan	0,843	0,871	0,918	<b>0,740</b>

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.2

Pada tabel diatas, terlihat bahwa *discriminant validity* melalui tabel *Fornell-Lacker Criterium* memiliki nilai diatas 0,50 kepada konstruk variabelnya masing-masing. Ketepatan waktu pengiriman memiliki nilai 0,729, Fasilitas tracking sistem memiliki nilai 0,736, kualitas pelayanan memiliki nilai 0,740, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai 0,898. Maka dapat disimpulkan bahwa

konstruk kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan adalah valid.

Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai yang disarankan adalah diatas 0,50. Dibawah ini adalah nilai AVE dalam penelitian ini:

Tabel 18. *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Fasilitas tracking sistem	0,541
Kepuasan pelanggan	<b>0,807</b>
Ketepatan waktu pengiriman	<b>0,531</b>
Kualitas pelayanan	0,548

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.2*

Pada tabel diatas, hasil *output* AVE menunjukkan bahwa nilai AVE diatas 0,50 untuk semua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan. Nilai AVE tertinggi adalah 0,807 pada variabel kepuasan pelanggan dan nilai AVE terendah sebesar 0,531 pada variabel ketepatan waktu pengiriman.

Maka dapat disimpulkan bahwa instrument dari indikator tentang variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan adalah valid karena telah memenuhi syarat diatas 0,50.

#### IV.3.1.4 Uji Reliabilitas

Hasil output software SmartPLS 3.2 didapatkan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 19. *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
Kepuasan pelanggan	<b>0,961</b>
Kualitas pelayanan	0,923
Ketepatan waktu pengiriman	<b>0,871</b>
Fasilitas tracking sistem	0,875

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.2*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *compositereliability*

dalam tabel hasil *output composite reliability* untuk variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan diatas 0,60 yang berarti semua variabel pada model yang diestimasi memenuhi kriteria. Nilai *composite reliability* tertinggi adalah 0,961 pada variabel kepuasan pelanggan dan nilai *composite reliability* terendah adalah 0,871 pada variabel ketepatan waktu pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai reliabilitas dengan tingkat reliabel sangat reliabel terhadap masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan.

Uji reliabilitas dapat diperkuat dengan hasil *Cronbach's Alpha* dimana hasil *output Cronbach's Alpha* masing-masing variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 20. *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Fasilitas tracking sistem	0,829
Kepuasan pelanggan	0,948
Ketepatan waktu pengiriman	0,829
Kualitas pelayanan	0,909

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.2*

Variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas tracking sistem, dan kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel ketepatan waktu pengiriman memiliki nilai sebesar 0,829 yang artinya sangat reliabel, variabel fasilitas tracking sistem memiliki nilai sebesar 0,829 yang artinya reliabel, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,909 yang artinya reliabel, dan variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 0,948 yang artinya sangat reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reabilitas yang kuat terhadap konstruksya.

#### IV.3.1.5 Model Struktural (Inner Model)

Setelah dilakukan model pengukuran (*Outer Model*) selanjutnya langkah pengujian terhadap model struktural (*Inner Model*) dengan melihat nilai R-Square ( $R^2$ ), nilai koefisien analisis jalur (*Path Coefficients*), dan nilai T-Statistic hasil *output* software SmartPLS.

#### IV.3.1.6 R Square ( $R^2$ )

R Square digunakan pada variabel dependen untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil *output* software SmartPLS 3.2 sebagai berikut:

Tabel 21. Nilai *R Square*

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pelanggan	0,802	0,794

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.2*

Berdasarkan tabel diatas menyatakan nilai R-Square sebesar 0,802 untuk konstruk kepuasan pelanggan, yang menunjukkan pengaruh antara kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80,2% dan sisanya sebesar 19,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas produk, lokasi, promosi.

#### IV.3.1.7 Q Square

*Q-Square predictive relevance* untuk model struktural adalah untuk mengukur sebesar baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-Square*  $> 0$  menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-Square*  $\leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan sesuai rumus yaitu, sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Dimana  $R_1^2, R_2^2, \dots, R_p^2$  adalah R Square variabel endogen dalam model persamaan. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R^2) \\ &= 1 - (1 - 0,802) \\ &= 1 - 0,198 \end{aligned}$$

$$= 0,802$$

Hasil  $Q^2$  diatas sebesar 0,802. Hasil ini sesuai dengan ketentuan bahwa Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Jadi  $0 < 0,802 < 1$ , yang dimana semakin mendekati 1 model dinyatakan baik.

## IV.3.2 Uji Hipotesis

### IV.3.2.1 Uji t-Statistik

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Pada penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2), dan fasilitas tracking sistem (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk mencari nilai  $t_{tabel}$  dilihat pada taraf signifikansi 0,05 dimana  $df = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel}$ . Diketahui  $t_{tabel} = 1,994$  yang diperoleh dari rumus  $df = 75 - 4 = 71$ , kemudian dihubungkan dengan derajat kesalahan 5% atau 0,05.

Tabel 22. Hasil Uji t-statistik

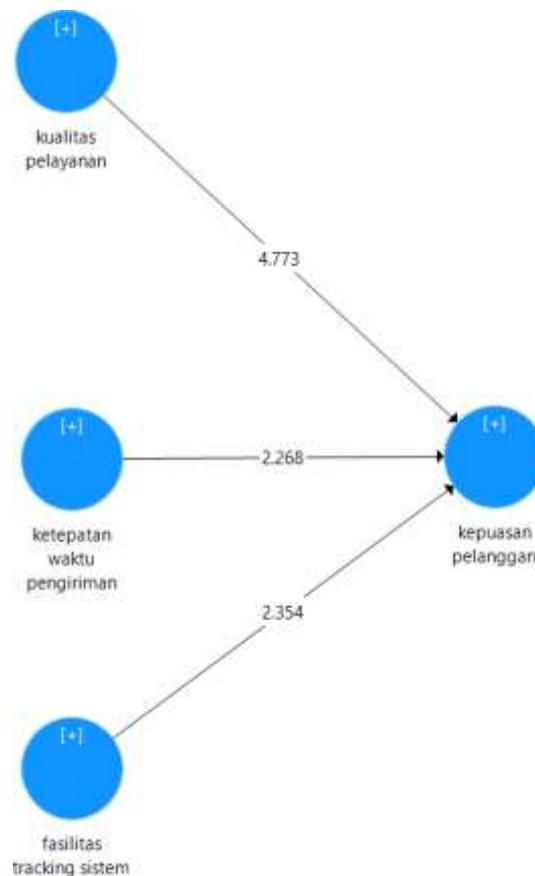
	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kualitas pelayanan -> Kepuasan pelanggan	0,374	2,320	0,000
Fasilitas tracking sistem -> Kepuasan pelanggan	-0,399	2,354	0,019
Ketepatan waktu pengiriman-> Kepuasan pelanggan	0,922	4,773	0,024

Sumber: Hasil output SmartPLS 3.2

Dari data diatas dapat digambarkan *inner model* sebagai berikut:

Hasil Output SmartPLS 3.2

Gambar 7. Inner Model



Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas dan gambar diatas terlihat pada Original Sample (O) bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil 0,374 yang menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan sebesar 37,4% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  2,320 >  $t_{tabel}$  1,994 dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil -0,399 yang menunjukkan pengaruh positif fasilitas tracking sistem sebesar -39,9% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil pengujian variabel fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai

Dikaprio Dewantoro, 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

$t_{hitung} 2,354 > t_{tabel} 1,994$  dan nilai signifikan sebesar  $0,019 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa fasilitas tracking sistem berpengaruh negatif dan signifikan.

Variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil 0,922 yang menunjukkan pengaruh positif ketepatan waktu pengiriman sebesar 92,2% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil pengujian variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai  $t_{hitung} 4,773 > t_{tabel} 1,994$  dan nilai signifikan sebesar  $0,024 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **IV.4 Pembahasan**

Dari hasil pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan JNE dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS 3.2 diperoleh hasil sebagai berikut:

##### **IV.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai original sample atau nilai korelasi sebesar 0,374 dan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai  $t_{hitung} 2,320 > t_{tabel} 1,994$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Hasil ini mendukung hipotesis awal yang diajukan pada penelitian ini atau dengan kata lain H1 diterima. Indikator-indikator kualitas pelayanan memberikan kontribusi pada konsumen untuk melakukan kepuasan pelanggan, hasil jawaban responden menunjukkan nilai tertinggi terdapat pada butir pernyataan KP10 yang menyatakan keterampilan karyawan JNE membuat konsumen merasa dilayani dengan baik. Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan KP8 yang menyatakan karyawan JNE sigap apabila ada pelanggan yang memerlukan pelayanan segera (*urgent*).

Konsumen menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor penentu pada saat ingin menggunakan JNE sebagai jasa yang dipilih untuk mengirim barang. Sehingga dapat di artikan konsumen rata-rata setuju dengan indikator kualitas pelayanan yaitu: *tangibels*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kualitas pelayanan JNE sendiri terus ditingkatkan dan dilakukakn penambahan pelayanan pengiriman oleh manajerial agar konsumen terus merasa puas. Sehingga diharapkan jika kepuasan didapatkan maka akan tercapai goal perusahaan JNE.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Brillyan Jaya Sakti dan Mahfudz dkk (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhita Tresiya, Djunaidi, (dkk) (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **IV.4.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil penguji terhadap variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) menunjukan variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai original sample atau nilai korelasi sebesar 0,922 dan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukan nilai thitung 4,773 > ttabel 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,024 < 0,05. Ini menunjukan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Hasil ini mendukung hipotesis awal yang diajukan pada penelitian ini atau dengan kata lain H2 diterima. Dalam hal ini indikator-indikator ketepatan waktu pengiriman memberikan kontribusi pada konsumen untuk melakukan kepuasan pelanggan, hasil jawaban responden menunjukkan nilai tertinggi pada pernyataan KWP2 yang menyatakan kurir JNE menggunakan kendaraan sesuai dimensi paket yang diantarkan. Sedangkan nilai terendah pada pernyataan KWP1 yang menyatakan kurir JNE mengatntarkan paket menggunakan kendaraan yang sebagaimana peruntukannya.

Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen menjadikan ketepatan waktu pengiriman sebagai faktor penentu pada saat konsumen ingin menggunakan JNE untuk berkiriman barang. Dapat diartikan bahwa ketepatan waktu memiliki peranan yang penting dikarenakan konsumen tentu menginginkan paket yang dikirim dapat diterima dengan waktu yang sudah dijanjikan oleh penyedia jasa begitu juga sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Lisnasari, Rudi, dkk (2016) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Umayya (2017) yang menyatakan ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **IV.4.3 Pengaruh Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel fasilitas tracking sistem (X3) menunjukkan variabel fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh negatif dan signifikan, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *original sample* atau nilai korelasi sebesar -0,399 dan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai thitung 2,354 > ttabel 1,994 dan nilai signifikan sebesar  $0,019 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa fasilitas tracking sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Dengan kata lain ketika fasilitas *tracking* sistem JNE meningkat akan menurunkan kepuasan pelanggan JNE, tentunya ini berbanding terbalik dengan pernyataan yang biasanya ketika fasilitas tracking sistem JNE baik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pada penelitian ini ketika fasilitas *tracking* sistem baik kepuasan pelanggan menurun sebesar -0,399. Hal ini dapat terjadi karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memberikan nilai koefisien yang negatif terhadap kepuasan pelanggan JNE.

Dalam hal ini indikator-indikator fasilitas *tracking* sistem memberikan kontribusi pada konsumen untuk melakukan kepuasan pelanggan, hasil jawaban responden menunjukkan nilai tertinggi pada pernyataan FTS5 yang menyatakan paket pelanggan JNE dapat mudah dilacak dengan *website tracking system* JNE. Dan

nilai terendah pada pernyataan FTS3 yang menyatakan website untuk mengetahui berbagai layanan JNE mudah di pahami. Walaupun demikian tetap saja dari penelitian ini hasil yang didapatkan dari nilai original sample adalah negative. Hal ini dapat terjadi karena pada saat ini telah banyak muncul pesaing-pesaing yang menggunakan atau menyediakan fasilitas seperti ini. Dan pada penelitian ini tidak sedikit orangtua atau generasi *boomer* yang berpartisipasi sehingga mereka cenderung kurang mengikuti teknologi dan merasa kesulitan untuk mengakses fasilitas *tracking* sistem yang disediakan. Karena untuk generasi milenial tentu berbeda dengan generasi *boomer* untuk memahami teknologi yang disediakan, walaupun tidak sepenuhnya seperti itu.

Dengan kata lain indikator-indikator yang digunakan yaitu pesan grafis, dan perencanaan spasial tentu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE. Namun dalam penelitian ini pengaruh yang ditimbulkan memiliki nilai negatif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salma Hafizha, Abdurrahman, (dkk) fasilitas *tracking* sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh umayya (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas *tracking* sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.